

新政百日 养老服务驿站角色的“变与不变”

《北京市社区养老服务驿站管理办法(试行)》(以下简称《办法》)实施即将满100天,而本市的养老驿站也在过去的这3个多月时间里,不断对标“新角色”,寻找着属于自己的最佳定位。近期,北京商报记者走访了多家分布于不同区域、特点鲜明的养老服务驿站后获悉,划分责任片区、公示服务清单、挨家挨户地向基本养老服务对象发放服务承诺书成为近期他们的主要工作,也让老年人与驿站真正“接上了线”。同时,新政明晰支持驿站开展市场化服务的原则后,服务商也纷纷“放开手脚”,在确保基本养老服务质量、频次不下降的前提下,尝试更多灵活经营的新方式,如加码智能适老化改造服务、引入老年大学专业课程等。可见,在划定政府管理边界后,那个此前曾经望着广阔的银发市场不知如何发挥,只能等靠客户上门、依赖补贴生存的养老驿站行业,正在开始焕发新的生机与活力。



报道详情请关注“康养老言堂”

老年人在驿站参与活动

明晰“边界”释放空间

“今年以来,街道和工作人员忙前忙后,给驿站的工作‘描了边’。”朝阳劲松西社区养老服务驿站站长马腾飞告诉北京商报记者。其实,所谓的“描边”,就是《办法》中提到的,由街道(乡镇)为主,统筹区域内老年人分布密度、驿站及养老照料中心的分布、驿站规模等因素,划分每所驿站服务的责任片区。

西城区大柵栏胡同里,繁花满树。藏在花间的西城延寿社区养老服务驿站,已经在一轮紧张的摸底工作后基本掌握了划分片区内老年人的基本情况。“延寿驿站可以算得上是北京市最大的一家养老驿站了,共覆盖了大柵栏9个社区的近2万名老年人。”站长韩满荣称:《办法》一出台,驿站和街道就开始做片区划分,挨家挨户地确认辖区内的老年人情况,基本完成了对失独、失能等特殊老年家庭的走访。根据摸底,片区内共有238位基本养老服务对象是需要驿站提供基础保障服务的,其中已有一定比例成功送达了服务承诺书。”此外,朝阳幸福二村社区养老服务驿站站长张文博也告诉北京商报记者,经过调查,驿站所负责的2个社区,共确认了特殊家庭老年人53名、失能老年人218名。

其实,对老年人来说,挨家送上服务承诺书并不只有“完成对接”这一个意义。通州水仙园社区养老服务驿站运营总监梁闻回忆称,在走访的过程中,一家特殊的老两口让他记忆尤深。梁闻介绍,这两位中有一位是失能老年人,而照顾她的老伴也患有有关节炎等疾病。摸清情况之后,梁闻带着驿站的工作团队制订了这样的工作计划:未来将重点关注这户家庭的日常生活,根据其特殊情况“量身定制”助餐、助医等服务。

“以前很多老年人对养老驿站和养老院的概念和服务还存在一定的混淆,有些人甚至不知道自己身边有养老驿站。”张文博称:“摸底的过程中,工作人员将驿站的职能、能提供的服务详细地介绍给了老年人,也留下了联系方式,以便老年人有需求时及时与我们联系。在此过程中,不少老年人也感叹,自己才知道原来身边还有这样一个地方可以去。”而马腾飞还提出,除了责任片区内的老年人,未来驿站提供的更多个性化、市场化的服务,还会向更广泛的周边区域老年人开放。

打开市场化经营大门

如果说划分片区是在厘清驿站服务范围的边界,那么允许市场化探索就是全面打开了驿站服务供给的这扇大门。

一开一合之间,一个更加清晰的北京养老驿站发展模式已经逐渐显现。

“以往北京不少养老驿站其实都面临着一个现实,既如何实现可持续运营。由于基本服务大多都是免费面向老年人提供的,运营商在传统的‘框架’内想要收支平衡甚至实现盈利还是有一定难度。”有驿站负责人直言;不过,随着未来驿站探索的市场化服务不断增加,这一情况应该能有所好转。”

在朝阳幸福二村社区养老服务驿站里,几位双鬓满是银丝的老年人正握着毛笔临摹张牧的《清明》。张文博告诉北京商报记者,尽管年纪在不断增长,但周边社区的老年人“求知欲”却越来越高,为了满足他们日常的活动需求,即使驿站只有100平方米,也仍然最大效率地利用空间,与国家开放大学合作,建立了北京老年学院的教学点;除了唱歌、书法、绘画等文化休闲课程外,未来我们还将尝试根据老年人的需求开通一些像刺绣、健康讲座等主题课堂。”张文博称:课程进一步丰富后,驿站也会考虑做区分,一些初级课程仍然会免费对接给老年人,同时,我们也会邀请专业的老师开设一些深度的收费课程。”

在延寿社区养老服务驿站中,北京商报记者还发现了一间专门面向老年人的适老化改造“智能样板间”。在这间看似常见的房间里,智能家居设备与电视、窗帘、空调、护理床都实现了直接联动,老年人用语音就可控制这些家具。据悉,目前已经有不少老年人对样板间中的智能化适老改造产生了浓厚的兴趣,片区内也已有几位老年人“尝鲜”了这项服务。韩满荣介绍,《办法》让驿站放开手脚,可以更自主地探索个性化服务后,延寿社区站点的服务项目迅速扩充,总数从40个增长到80个左右,短短100天不到就翻了一倍左右。

多位驿站负责人也表示,经历了疫情这一特殊阶段,不少周边老年人的代采需求十分集中。“《办法》为驿站服务‘松绑’后,我们就根据老年人的建议,设置了专门的展示柜,老年人可以‘点单’,由驿站来代购’,不论是轮椅、纸尿裤,还是米面粮油,老年人有需求,驿站就尽力去帮忙对接供货商。”马腾飞称。

踏上专业型驿站新路

新政实施仅约百日,北京的养老驿站可谓“旧貌换新颜”。

在驿站负责人看来,运营方还是非常希望能够借助新业务一举突破“盈利难”大关,实现经营的良性循环。“随着老年人的需求日益多元化,未来驿站仅凭基础服务这张菜单来运营,可能就‘不吃香’了。”有业内人士向北京商报记者介绍:“当前,相当一部分驿站已经筹划了一些新方案,新政的出台为驿站提供了舞台,给行业注入新活力,调动了企业的积极性。”采访中,某驿站负责人直接为自己立下了这样的目标:今年年底实现盈亏平衡。

对此,北京大学社会学系博士后、欧亚系统科学研究会老龄产业研究中心主任郑志刚分析指出,新政出台后,各方的定位其实已经非常清晰:政府将更多的市场化空间留给了企业,主要承担兜底保障服务工作。”郑志刚称:在此基础上,相关部门也可腾出精力在其他方面给予支持,更好地将分工。”

北京市民政局相关负责人就在接受北京商报记者采访时表示,未来,政府层面将在保障基本养老服务对象基本养老服务需求的同时,拓展改革的细节和深度,通过对养老驿站财政支持方向的调整,让驿站可以向着更市场化、更可持续的方向优化、调整。“整体来看,驿站将更明确地定位为‘养老管家’‘养老顾问’,今后,它们手中将主要握有三类资源,即:政策资源、市场资源、社会资源。如何逐渐掌握并充分利用这三类资源,更好地响应老年人的居家养老服务诉求,将是驿站运营商下一步要重点发力的方向。”

郑志刚直言,其实,之前北京有一些驿站经营情况日益改善,成为了市场中的样本。同理,虽然此次政府释放了更多发展空间,但实际操作过程中,还要看驿站的运营能力等。而且,市场化产品增多后,行业竞争也会逐渐激烈,运营不佳的驿站很可能就会自动被淘汰出局,连锁化、规模化运营或将成为趋势。

此外,还有专家直言,驿站要抓住发展的机会,获得周边老年人的青睐,利用长处寻找自己的专业化方向十分重要。在探索的过程中,除了充分掌握老年人需求,驿站还可尝试引进一些服务商、企业、院校等合作方,整合资源,从而扩大自身优势。

北京商报记者 蒋梦惟 杨卉

大爷大妈眼中的驿站服务

◇孙奶奶(84岁、空巢老人)

我的年龄比较大了,也有一些慢性病,希望未来驿站能提供更多种类的上门和陪同服务,如全程陪同就医问诊、协助取药送药等。

◇李奶奶(80岁)

住在旧楼,每天爬楼梯还真是一件苦差事,尤其是拎了重东西,要是驿站能帮忙接送,或者帮助老楼进行适老化改造,就解决了我最大的生活难题。

◇王爷爷(81岁、慢性病患者)

驿站的服务态度都挺好,希望能多定期开展一些线下集体活动。老年人聚在一起聊天说话也热闹。

◇李大妈(78岁、空巢老人)

前两天打翻一杯水弄坏了家里的电路,找电工麻烦,而且也不清楚市场定价,只能在街边的广告上打电话找人来修,花了不小的一笔费用。要是驿站也能提供上门维修服务就好了,还是信任驿站。

◇刘大爷(76岁)

在街道工作了这么多年,看到不少老年人都是独居,要是能有更多的关怀慰藉服务就好了,哪怕上门陪着说说话、聊会几天呢。

◇赵奶奶(80岁)

老年人有个头疼脑热的看病还挺麻烦的,线上问诊不会用、医院又远。希望定期在驿站安排一位坐诊的医生,让老年人定期过来看看身上的小毛病,费用要是能走医保报销就更好了。

◇李爷爷(81岁)

到了这个年龄,最怕摔了。现在有一些针对失能老年人的适老化改造,驿站要是能帮我也改造一下,收费也行啊!

◇王大妈(73岁、独居)

孩子不在身边,打扫起卫生都费劲。希望驿站以后能有些帮助上门打扫卫生的服务,一个月一次的就行。

八问如何将养老院床位“搬”回家

Q:养老家庭照护床位与一般在家养老有何区别?

A:养老家庭照护床位依托就近的养老服务机构,通过家庭适老化改造、信息化管理、专业化服务等方式,将养老服务机构的服务环境搬到老年人家中,将专业的照护服务送到老年人的床边,提升居家生活的失能、重残老年人的专业照料服务水平和生活质量。让老年人不离熟悉的生活、居住环境,以家庭为基础,充分发挥家庭成员在老年人照料中的基础性作用,为家庭照护增能,提升家庭照护的功能和水平。与机构床位相比,家庭照护床位没有床位费的成本压力,一定程度上也减轻了老年人家庭的经济负担。

Q:养老家庭照护床位能提供哪些服务?

A:养老服务机构根据服务对象的生活状况、健康状况、经济状况、精神状态等因素,制订专业照护方案,为服务对象提供生活照料、康复护理、健康管理、辅具支持、心理服务、居家安全协助等服务,并为家庭照护者提供护理技能提升培训。

Q:谁可以申请养老家庭照护床位?

A:具有本市户籍,居家生活并经老年人能力综合评估确定为重度的失能老年人或重度残疾老年人。城乡特困供养人员可扩展到中度失能老年人。

Q:如何申请养老家庭照护床位?

A:有意愿建立养老家庭照护床位的服务对象或其代理人,可向常住地所在区民政局公布的养老服务机构提出申请,原则上就近选择服务机构。

Q:养老家庭照护床位如何实现医养结合?

A:参与的服务机构能够为养老家庭照护床位的老年人提供基本医疗服务。同时,卫生健康部门将其纳入基层医疗卫生机构家庭医生签约范畴,提供免费建立健康档案、免费体检、预约转诊、开具处方等服务。

Q:能否使用医保报销?

A:符合家庭病床条件的可申请开设家庭病床,医保定点医疗机构按照家庭病床规定进行管理、提供医疗服务,发生的医疗服务费用纳入医保实时结算。

Q:家庭照护床位如何收费?

A:养老家庭照护床位不得收取床位费,照护服务收费采取市场定价,由服务机构自主确定,及时报区民政局备案。而服务对象应按照服务协议约定按期缴纳照护服务费用。

Q:能否纳入“第六险”保障范畴?

A:《办法》明确提出,试点实施长期护理保险制度的区,应探索将养老家庭照护床位服务对象纳入保障范围,并做好政策衔接。

北京居家养老又向前迈出了一大步,即将养老床位“搬”到家中。目前,北京的居家养老服务体系主要由“三张床”构成,其中,“第三张床”就是此前进行试点的养老家庭照护床位。相较于入住养老院而言,养老家庭照护床位没有床位费的成本压力,在一定程度上减轻老年人家庭的经济负担。如今,“第三张床”逐渐在全市铺开,不少老年人及其家属仍对不出家门的养老床位存有些许疑问,为此,北京市民政局发布了《北京市养老家庭照护床位建设管理办法(试行)》(以下简称《办法》),就“第三张床”的收费方式、服务内容等银发群体关心的问题给出了答案。